Ontario

COMMISSARIAT AUX SERVICES EN FRANÇAIS

Plan annuel d'accessibilité 2012-2013

ISSN 1923-9807 (imprimé)
ISSN 1923-9823 (en ligne)

Table des matières

Introduction 1

Première section : Rapport sur les mesures prises pour repérer, supprimer et prévenir les obstacles en 2011-2012 2

- Rapport de conformité aux exigences de la LAPHO pour 2011-2012 2
- Services à la clientèle 2
- Information et communications 3
- Emploi 3
- Milieu bâti 4
- Approvisionnement 4

Deuxième section : Mesures prévues pour 2012-2013 et par la suite 5

- Services à la clientèle 5
- Information et communications 6
- Emploi 7
- Milieu bâti 7
- Approvisionnement 8

Troisième section : Examen des lois, des règlements et des politiques 9

Lexique de termes et de sigles 10

Renseignements 11

Introduction

Chaque année, la fonction publique de l'Ontario (FPO) indique les mesures qui seront prises en vue de prévenir, de repérer et de supprimer les obstacles pour les personnes handicapées. Chaque ministère participe à cette initiative en élaborant son plan d'accessibilité annuel, comme l'exige la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO).

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) constitue la feuille de route de l'Ontario pour rendre la province accessible d'ici 2025. Elle comporte des normes d'accessibilité dans les domaines suivants :

- Services à la clientèle
- Information et communications
- Emploi
- Transport
- Milieu bâti

Cette année, les plans d'accessibilité doivent également tenir compte du règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées (NAI) édicté en juin 2011 en vertu de la LAPHO. Ces normes exigent que la FPO établisse un plan pluriannuel d'accessibilité pour prévenir et supprimer les obstacles pour les personnes handicapées. Le plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO a été publié le 1er janvier 2012. Il contient une déclaration de l'engagement de la FPO à faire preuve de leadership en matière d'accessibilité :

> La FPO s'applique à être un chef de file de l'accessibilité en Ontario. Notre objectif est de fournir des services, des produits et des installations accessibles pour notre personnel et pour le public que nous servons.

Se fondant sur la déclaration d'engagement de la FPO, sur le plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO et sur le plan d'accessibilité de 2011-2012 du Commissariat aux services en français (CSF), le nouveau plan d'accessibilité de 2012-2013 continuera à faire progresser le CSF et la FPO en fonction de l'objectif de faire preuve de leadership pour rendre la province accessible à tous les Ontariens et toutes les Ontariennes.

Le présent plan d'accessibilité décrit les mesures prises par le gouvernement en vue d'améliorer les possibilités pour les personnes handicapées.

On peut obtenir les plans d'accessibilité des autres ministères en cliquant sur Ontario.ca.

Première section : Rapport sur les mesures prises pour repérer, supprimer et prévenir les obstacles en 2011-2012

Le gouvernement de l'Ontario déploie des efforts pour faire de l'Ontario la province la plus accessible d'ici 2025.

Depuis 2001, la FPO se conforme aux exigences de la LPHO et élabore un plan d'accessibilité annuel, qui est mis à la disposition du public sur le site Web du gouvernement de l'Ontario.

En 2011-2012, le Commissariat aux services en français a continué de se conformer au règlement portant sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Il a également commencé à mettre en œuvre des initiatives visant à satisfaire certaines des exigences du règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées dans les domaines de l'emploi, de l'information et des communications, du transport et de l'approvisionnement. Le CSF continue de mettre en œuvre des initiatives visant à améliorer l'accessibilité dans d'autres domaines, comme le milieu bâti.

Rapport de conformité aux exigences de la LAPHO pour 2011-2012

Services à la clientèle

En 2011-2012, le Commissariat aux services en français (CSF) a formé tous les nouveaux membres de son personnel sur les fournitures de biens ou de services relativement aux divers éléments indiqués dans la Norme pour les services à la clientèle, notamment :

- Les nouveaux membres du personnel, les stagiaires ou les personnes occupant des postes non classifiés, doivent être en mesure de communiquer et d'interagir en tout temps avec toute personne handicapée d'une manière qui tient compte de son handicap (c.-à-d., ligne ATS, etc.).

- Les nouveaux membres du personnel sont encouragés à se familiariser avec la LAPHO.

- Tous les membres du personnel ont suivi le module de formation *Comment puis-je vous aider?* dans le cadre de leur plan de perfectionnement du rendement.

- On a rappelé au personnel que les politiques, pratiques et procédures doivent être conformes à la loi.

- Le personnel a été informé sur la façon de répondre aux personnes handicapées qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel, comme un fauteuil roulant, un triporteur ou quadriporteur, un ordinateur à commande vocale, un chien-guide, etc.

- Au besoin, les avis de perturbation des services ont été communiqués en temps opportun par courriel ou en personne, conformément aux exigences réglementaires. En 2011-2012, aucune perturbation des services n'a eu lieu au CSF.

Le CSF a mis au point un formulaire de plainte ou de commentaire à l'intention du grand public. Nous avons encouragé le grand public à faire part de tout commentaire comme mécanisme de contrôle de la qualité. Le public et le personnel peuvent déposer des plaintes en personne au CSF, par téléphone, Internet, courrier standard ou courriel. Depuis sa mise en place, le CSF n'a reçu aucune plainte ni aucun commentaire de la part du grand public ou du personnel.

Information et communications

- La personne chargée des communications et des relations avec les médias a intégré les éléments d'accessibilité à la préparation des documents de communication pour veiller à ce que les produits de communication soient accessibles à tous.

- Cette personne s'est également assurée que les documents imprimés ainsi que les documents affichés sur le site Web du CSF sont accessibles à tous et conformes à la LAPHO.

- Les renseignements nouveaux et mis à jour reçus au CSF concernant la LAPHO ont été distribués à l'ensemble du personnel dès leur réception.

Emploi

- En tant qu'organisme de la Couronne, le CSF a travaillé en étroite collaboration avec le Centre de recrutement de la FPO en vue d'éliminer tous les obstacles possibles de ses politiques, processus et pratiques en matière d'emploi.

- Dans le cadre du processus d'embauche, le CSF a informé les candidates et les candidats que des mesures d'adaptation sont offertes sur demande tout au long du processus de recrutement.

Milieu bâti

- Depuis l'entrée en fonction du premier commissaire aux services en français de l'Ontario, en novembre 2007, un bouton-signal a été installé afin d'aider les personnes à mobilité réduite.

- Les locaux ont été conçus dans le but d'accueillir les personnes en fauteuil roulant. Tous les espaces de travail personnel ont également été conçus dans le but d'accueillir les personnes en fauteuil roulant.

Approvisionnement

- Le CSF tient compte des dispositions relatives à l'accessibilité dans le cadre de l'approvisionnement de biens et services.

Deuxième section : Mesures prévues pour 2012-2013 et par la suite

Notre déclaration d'engagement :

La FPO s'applique à être un chef de file de l'accessibilité en Ontario. Notre objectif est de fournir des services, des produits et des installations accessibles pour notre personnel et pour le public que nous servons.

Cette année, le plan d'accessibilité du CSF met l'accent sur cinq domaines. Pour faire preuve de leadership en matière d'accessibilité, le CSF a prévu d'entreprendre les activités décrites ci-dessous. À tout le moins, ces initiatives favoriseront la conformité aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en vigueur et aux normes d'accessibilité intégrées édictées en vertu de la LAPHO, ainsi que dans d'autres domaines.

- Emploi
- Information et communications
- Milieu bâti
- Approvisionnement
- Formation en matière d'accessibilité

Services à la clientèle

Le CSF s'est engagé à fournir des biens et des services accessibles aux personnes handicapées. Celles-ci reçoivent donc des biens et des services en temps opportun et selon les mêmes normes de qualité que quiconque.

Mesures prévues :

- Continuer de revoir et de faire le suivi des politiques, pratiques et procédures conformément aux lignes directrices du Bureau de la diversité et du ministère des Services gouvernementaux afin d'assurer la conformité à toute nouvelle exigence.

- Continuer de veiller à ce que l'ensemble du personnel soit en mesure de communiquer et d'interagir en tout temps avec toute personne handicapée d'une manière qui tient compte de son handicap (c.-à-d., ligne ATS, etc.).

- Continuer de veiller à ce que tout nouveau membre du personnel suive la formation nécessaire, par exemple, le module de formation *Comment puis-je vous aider?* afin de se familiariser à la LAPHO.

- Continuer de déployer des efforts afin que nos nouvelles politiques, pratiques et procédures soient compatibles avec les principes fondamentaux d'autonomie, de dignité, d'intégration et de possibilités égales tels qu'établis par le Bureau de la diversité et dans les lignes directrices du ministère des Services gouvernementaux.

Information et communications

Le CSF s'est engagé à rendre l'information et les communications du gouvernement accessibles aux personnes handicapées. L'information que nous fournissons et la façon dont nous communiquons sont essentielles à la prestation de nos programmes et services au public.

Mesures prévues :

- Continuer de surveiller et de demander au personnel d'incorporer des dispositions relatives à l'accessibilité dans la préparation de matériel de communication afin d'assurer que les produits de communication sont accessibles à tous.

- Continuer de prévenir tout obstacle pour les personnes handicapées dans la communication d'information (quelle que soit la forme) à l'intention du public.

- Continuer de veiller à ce que tout le personnel soit informé des nouvelles directives et meilleures pratiques, au fur et à mesure qu'elles sont reçues.

- Continuer de diffuser sans délai au personnel tout renseignement modifié en provenance du Bureau de la diversité.

- Continuer de tenir le personnel informé de possibles obstacles et de corriger ou de modifier les produits de communication afin d'assurer qu'il n'existe aucun obstacle pour qui que ce soit, particulièrement les personnes handicapées.

- Encourager les membres du personnel à se familiariser avec l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion du Bureau de la diversité.

- Continuer de surveiller et d'étudier toutes les plaintes et tous les commentaires de la part du grand public et du personnel de la FPO afin de s'assurer que les mesures appropriées sont prises.

- Continuer l'utilisation du formulaire de plainte afin que le public puisse déposer des plaintes auprès du CSF à la réception, par téléphone, Internet, courrier régulier ou courriel.

- Continuer d'offrir toutes les possibilités au grand public, aux personnes handicapées et aux membres du personnel de la FPO afin qu'ils puissent opter pour le moyen de leur choix pour communiquer avec nous.

Emploi

Le Commissariat aux services en français s'est engagé à adopter des pratiques d'emploi équitables et accessibles qui permettent d'attirer et de maintenir en poste les personnes handicapées talentueuses. Les personnes handicapées qui travaillent pour la FPO savent qu'elles peuvent participer pleinement et valablement aux services et aux emplois.

Mesures prévues :

- Continuer d'adopter des pratiques d'emploi équitables et accessibles qui permettent d'attirer et de maintenir en poste les personnes handicapées talentueuses.

- En tant qu'organisme de la Couronne, le CSF travaille en étroite collaboration avec le Centre de recrutement de la FPO en vue d'éliminer tous les obstacles possibles de ses politiques, processus et pratiques en matière d'emploi.

- Continuer de collaborer avec le Centre de recrutement de la FPO et d'obtenir des conseils de sa part en vue d'éliminer tous les obstacles possibles de ses politiques, processus et pratiques en matière d'emploi.

- Continuer, dans le cadre de son processus d'embauche, d'informer les candidates et les candidats que des mesures d'adaptation sont offertes sur demande et que celles-ci sont offertes à l'ensemble des candidates et des candidats tout au long du processus d'embauche. Tous les nouveaux membres du personnel sont encouragés à se familiariser avec la LAPHO. La formation, comme le module de formation *Comment puis-je vous aider?,* continuera d'être obligatoire pour tous les nouveaux membres du personnel.

Milieu bâti

Le Commissariat aux services en français s'est engagé à faire en sorte qu'il soit plus facile d'entrer dans nos immeubles, d'en sortir et de circuler autour de ceux-ci.

Tous les locaux du CSF ont été conçus pour être conformes à la LAPHO.

Mesures prévues :

- Envisager d'obtenir du financement auprès du Bureau de la diversité en vue d'installer des dispositifs d'ouverture de porte automatique pour aider les personnes handicapées. À l'heure actuelle, un bouton-signal est installé à la porte d'entrée afin d'aider les personnes à mobilité réduite.

- Continuer d'encourager les membres du personnel et les gestionnaires à exceller dans le domaine des services à la clientèle.

- Les locaux ont été conçus dans le but d'accueillir les personnes en fauteuil roulant.

- Tous les espaces de travail personnel ont également été conçus dans le but d'accueillir les personnes en fauteuil roulant.

- Le CSF est situé au 24^{e} étage à l'angle sud-ouest des rues Bay et Gerrard Ouest, par conséquent, les bureaux offrent un champ complet de lumière naturelle.

- Le CSF dispose d'un mécanisme de plaintes créé et mis en vigueur en 2010. À ce jour, le CSF n'a reçu aucune plainte tant du grand public que des intervenants.

Approvisionnement

Le Commissariat aux services en français s'est engagé à tenir compte de l'accessibilité dans ses processus d'approvisionnement. Nous demandons aux fournisseurs potentiels de nous fournir des renseignements sur les options accessibles qu'ils offrent. L'accessibilité fait partie de nos critères d'évaluation.

Mesures prévues :

- Continuer de demander conseil auprès du ministère des Services gouvernementaux relativement à l'intégration de la LAPHO dans ses pratiques d'approvisionnement.

- Continuer de veiller à ce que les exigences d'accessibilité soient intégrées dans ses demandes de propositions et tous ses nouveaux contrats.

Troisième section : Examen des lois, des règlements et des politiques

Dans le cadre de l'engagement que nous avons pris d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées, le Commissariat aux services en français continuera à passer en revue les initiatives gouvernementales, notamment les mesures législatives et les politiques, afin de repérer et de supprimer les obstacles.

Repérer, supprimer et prévenir les obstacles à l'aide de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO

En 2011, la fonction publique de l'Ontario (FPO) a mis en œuvre l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO. Il s'agit d'un outil analytique qui aide le personnel à intégrer des éléments d'inclusion à son travail grâce à une meilleure compréhension de la diversité et de l'accessibilité. Cet outil peut être utilisé au début d'un projet ou dans le cadre de l'examen des politiques, des programmes, des lois, des lignes directrices et des procédures. L'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO peut aider à repérer, supprimer et prévenir les obstacles à l'accessibilité et à d'autres aspects de la diversité.

Lexique de termes et de sigles

CSF – Commissariat aux services en français

LAPHO – *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*

LPHO – *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*

PPA – plan pluriannuel d'accessibilité

règlement NAI – règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées

WCAG – Règles pour l'accessibilité des contenus Web (Web Content Accessibility Guidelines

Renseignements

Nous sommes toujours heureux de recevoir des questions et des commentaires sur le plan d'accessibilité du Commissariat aux services en français.

Téléphone : 416 314-7930

Renseignements généraux : 416 314-8013

Numéro ATS : 416 314-0760

Numéro 1 800 :1 866 246-5262

Courriel : flsc-csf@ontario.ca

Site Web du CSF : www.csf.gouv.on.ca/fr

Rendez-vous au portail Accessibilité Ontario du ministère des Services sociaux et communautaires. Ce site sur l'accessibilité offre des ressources et des renseignements destinés à faire de l'Ontario une province accessible pour tous.

Pour commander gratuitement un exemplaire du plan d'accessibilité sur support de substitution, adressez-vous à :

Publications ServiceOntario
Téléphone : 1 800 668-9938
ATS : 1 800 268-7095

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario 2012

ISSN 1923-9807 (imprimé)
ISSN 1923-9823 (en ligne)

This document is available in English.